

LAPORAN PENCAPAIAN PIAGAM PELANGGAN PEJABAT SETIAUSAHA KERAJAAN NEGERI PERAK

SEHINGGA JANUARI TAHUN 2022

BIL	JANJI PIAGAM PELANGGAN 2021	TEMPOH	PENCAPAIAN	PERATUSAN PENCAPAIAN	TINDAKAN
1.	Permohonan cadangan pembangunan projek.	90 hari bekerja	Bagi tempoh 1 Januari 2022 hingga 31 Januari 2022 sebanyak satu (1) permohonan dan cadangan projek diterima dan dikemukakan keputusan dalam masa tiga (3) bulan.	100% 1 Projek Pencapaian dari Januari : (1 projek)	UPEN
2.	Memberi input serta pandangan dari sudut sosioekonomi yang diperlukan oleh jabatan/agensi lain.	14 hari bekerja	Bagi tempoh 1 Januari 2022 hingga 31 Januari 2022 sebanyak dua (2) input serta pandangan dari sudut sosio ekonomi diberi dalam tempoh 14 hari bekerja.	100% 2 Input Pencapaian dari Januari : (2 input)	
3.	Menyelesai aduan kerosakan/penyelenggaraan Bangunan Perak Darul Ridzuan:				BKP
	a) Pembaikan kecemasan	24 jam	Sebanyak tiga belas(13) aduan diterima sepanjang Disember 2022 dan kesemua aduan kerosakan kecemasan (minor) telah diselesaikan mengikut tempoh yang ditetapkan.	100% 13 Penyelenggaraan Pencapaian dari Jan-Disember : (140 Penyelenggaraan)	
	b) Pembaikan kecil	Tiga (3) hari bekerja	Sebanyak satu (1) aduan kecil diterima sepanjang Disember 2022 dan kesemua aduan kerosakan kecil telah diselesaikan	100% 1 aduan	

			mengikut tempoh yang ditetapkan.	Pencapaian dari Jan-Disember : (85 Penyelenggaraan)	
	c) Pembaikan besar	365 hari	Tiada (0) aduan kerosakan (major) yang dilaporkan sepanjang Disember 2021 . Laporan awal telah dibuat mengikut tempoh yang ditetapkan.	100% 0 Penyelenggaraan Pencapaian dari Jan-Disember: (7 Penyelenggaraan)	
4.	Membuat baucar pembayaran kepada pembekal.	10 hari dari tarikh penerimaan invois yang lengkap	Bagi tempoh 1 Disember 2022 hingga 31 Disember 2022 , sebanyak 142 baucar berjumlah RM237,021.43 telah dikeluarkan dan dibuat bayaran mengikut tempoh yang ditetapkan.	100% 142 Baucar Pencapaian dari Jan-Disember: (4382 Baucar)	
5.	Pembayaran kepada pemohon Pinjaman Pengajian Tinggi Negeri Perak yang Berjaya bagi sesi baharu.	21 hari	Bagi tempoh 1 Disember 2022 hingga 31 Disember 2022 , sebanyak 2 baucar berjumlah RM5,724.00 telah dikeluarkan dan dibuat bayaran mengikut tempoh yang ditetapkan.	100% 2 Baucar Pencapaian dari Jan- Disember: (1590 Baucar)	
6.	Menghantar notis bertulis kepada semua Ahli Dewan Negeri.	14 hari sebelum Mesyuarat Dewan Negeri	Notis bertulis kepadas emua Ahli Dewan Negeri telah dihantar pada:- 1. Tiada	0%	DN & MMK

7.	Memastikan keputusan mesyuarat Majlis Mesyuarat Kerajaan (MMK) diedarkan	Dua (2) hari bekerja	Keputusan MMK telah diedarkan dalam tempoh dua (2) hari bekerja selepas tarikh minit mesyuarat disahkan. Perincian : 5.1.2022 pengesahan Minit Mesyuarat MMK Bil. 2053 (Edaran telah dibuat pada 10.12.2021 kerana ke semua kertas mesyuarat adalah keputusan serta merta) 12.1.2022 pengesahan Minit Mesyuarat MMK Bil. 2054 Edaran pada 12.01.2022 19.1.2022 pengesahan Minit Mesyuarat MMK Bil. 2055 Edaran pada 20.01.2022 26.1.2022 pengesahan Minit Mesyuarat MMK Bil. 2056 Edaran pada 27.01.2022	100%	
8.	Mengemuka permohonan pengesahan dalam perkhidmatan kepada SPA Perak	10 hari	Pengesahan Dalam Perkhidmatan: 6 permohonan	100% 6 permohonan Pencapaian dari Januari : (6 permohonan)	BPSM

9.	Mengemuka permohonan pemberian taraf berpencen kepada SPA Perak	10 hari	Pemberian Taraf Berpencen: 0 permohonan	100% 0 permohonan Pencapaian dari Januari: (0 permohonan)	
10.	Mengemukan permohonan pelanjutan tempoh percubaan kepada SPA Perak	10 hari	Pelanjutan Tempoh Percubaan: 0 permohonan	100% 0 permohonan Pencapaian dari Januari: (0 permohonan)	
11.	Memproses permohonan ke luar negara bagi permohonan yang lengkap melalui sistem e-petra.	Tujuh (7) hari bekerja	Sehingga 31 Januari 2022 , sebanyak dua (2) permohonan keluar negara telah diproses dalam tempoh 7 hari bekerja setelah menerima permohonan yang lengkap sehingga mendapat kelulusan daripada YB SUK/ TSUK(Pengurusan) atau SUB BPSM.	100% 2 permohonan Pencapaian dari Januari: (2 permohonan)	
12.	Memproses tuntutan Sumbangan Membantu Kadar (SMK) Kerajaan Negeri kepada 17 PBT (termasuk DBKL dan MBPP).	Sembilan (9)	Sehingga 31 Disember 2022 , tiada (0) PBT telah mengemukakan tuntutan dan bayaran SMK telah dibuat dalam tempoh piagam.	100% 0 Tuntutan Pencapaian dari Jan- Disember: (160 Tuntutan)	BKT
13.	Memberi kelulusan / surat kuasa kepada PBT selepas Mesyuarat Pembangunan dilaksanakan.	Tiga (3) hari	Sehingga 31 Disember 2022 , (0) tiada mesyuarat diadakan dan tiada surat kuasa dikeluarkan.	100% 0 Surat Kelulusan Pencapaian dari Jan-Disember:	

				(122 Surat Kelulusan)	
14.	Memberi maklumbalas aduan diterima kepada pengadu melalui sistem SISPAA.	3 hari bekerja	Sehingga 31 Disember 2022 sejumlah 5 aduan telah diterima dan semua aduan tersebut telah dipanjangkan dalam tempoh tiga (3) hari bekerja.	100% (5 Aduan) Pencapaian dari Jan-Disember: (37 aduan)	BK
15.	Penyelesaian/tindakan Aduan Awam melalui sistem SISPAA:				
	• Biasa	14 hari bekerja	5 aduan telah selesai	100%	
	• Kompleks	365 hari	Tiada aduan		
16.	Mengemukakan penemuan audit/Laporan yang seimbang dan bebas kepada Jawatankuasa Audit.	Setiap suku tahun Mac, Jun, September, November	Laporan penemuan audit telah disiapkan dan dibentangkan pada Mesyuarat Jawatankuasa Audit Bilangan 4 Tahun 2021 pada 24 November 2021.	100% (Laporan)	BAD
17.	Menyelesaikan aduan/permohonan penyelenggaraan sistem aplikasi dalam tempoh yang ditetapkan mengikut kategori seperti berikut:				BPM
4.	a) Kecil	15 hari bekerja	50 aduan	(100%) (50 Penyelenggaraan)	
	b) Sederhana	30 hari bekerja	0 aduan		
	c) Besar	80 hari bekerja	0 aduan		
	Dari Januari 2022, sebanyak 50 aduan/permohonan yang ditetapkan mengikut kategori seperti berikut; Kategori Kecil – 50 aduan/permohonan penyelenggaraan Kategori Sederhana- 0 aduan/permohonan penyelenggaraan Kategori Besar– 0 aduan/permohonan penyelenggaraan				

18.	Penyelenggaraan Rangkaian ICT Negeri Perak dilaksanakan dengan cekap dan berkesan mengikut tempoh masa yang ditetapkan. Memberi perkhidmatan sokongan terhadap rangkaian berdasarkan bilangan aduan yang diterima. 90% aduan yang diterima hendaklah diambil tindakan dalam tempoh masa seperti berikut:			
	a) Jarak kurang 25 km	1 hari bekerja	Sebanyak 5 aduan kurang 25km (di dalam bangunan SUK Perak) dapat diselesaikan dalam tempoh yang ditetapkan.	100% (5 Penyelenggaraan)
	b) Jarak lebih 25 km	2 hari bekerja	Tiada aduan	Tiada pencapaian
19.	Membuat bayaran bagi Permohonan Bantuan Kewangan kepada Persatuan Sukan Negeri.	7 hari bekerja	Sebanyak 0 jumlah permohonan bantuan kewangan yang lengkap mendapat bayaran dalam masa 7 hari bekerja dari tarikh penerimaan permohonan yang telah diluluskan oleh Pengarah bagi bulan Disember 2022 .	100% (0 Permohonan) Pencapaian dari Jan-Disember : (4513 Permohonan)
20.	Memaklumkan keputusan tindakan tatatertib kepada kakitangan berkenaan dalam tempoh	14 hari bekerja dari tarikh mesyuarat	0 keputusan tindakan tatatertib telah dimaklumkan kepada kakitangan berkenaan dalam tempoh 14 hari dari tarikh hukuman dijatuhkan.	0% INTEGRITI